

Tabla de Contenido

Resumen ejecutivo.....	3
Abstract.....	4
Introducción.....	5
Capítulo I. Antecedentes e importancia del problema.....	6
Antecedentes.....	6
Justificación.....	9
Problema.....	10
Objetivos.....	10
Objetivo general.....	10
Objetivos específicos.....	10
Pregunta de investigación.....	11
Alcances.....	11
Limitaciones.....	11
Capítulo II. Marco conceptual.....	12
Conceptos.....	12
Capítulo III. Marco metodológico.....	20
Tipo de investigación.....	21
Operacionalización de las variables.....	22
Población.....	25
Muestra.....	26
Instrumento.....	27

Definición de un perfil técnico especializado para abastecer los requisitos que demanda la industria del call center en relación con la competitividad laboral
Jéssica Román Quirós, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT
2015

Fuentes	28
Capítulo IV. Análisis	29
Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones	38
Conclusiones	38
Recomendaciones	40
Referencias Bibliográficas	43
Anexos	47
Anexo 1. Machote encuesta.....	47
Anexo 2. Encuesta en línea	50
Anexo 3. Link video seminario	52
Anexo 4. Carta Filóloga.....	54



Resumen ejecutivo

El tema de esta investigación es conocer qué capacidades y cualidades, ventajas y desventajas deben considerarse en el proceso de selección de personal, en relación con la competitividad laboral como requisito para laborar en la industria de *call center*. Esta investigación servirá de guía para todos aquellos agentes reclutadores o encargados de recursos humanos de empresas dedicadas a la industria del *call center*, pues facilitará la selección de personal al considerar aspectos como competencias, capacidades y experiencias en el área. La metodología de esta investigación es descriptiva cuantitativa, busca alcanzar un resultado teóricamente válido que refleje propiedades, características, perfiles o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis a través de la evaluación de resultados obtenidos con una encuesta a una muestra de la población. Las conclusiones son positivas pues reflejan resultados inmediatos de acuerdo con cada uno de los objetivos establecidos. Se determina que la oferta laboral para la industria es de personas jóvenes, para los cuales este es su primer o uno de los primeros trabajos de su vida. Tienen edades entre los 18 y 28 años, más del 50% de la población ha laborado al menos una vez en la industria y al ser muy jóvenes, su experiencia no está marcada por un largo trayecto. Es importante recalcar que esta población no tiene un perfil académico definido. La principal recomendación dentro del proceso de selección de personal es considerar a hombres y mujeres con edades entre los 18 y 28 años, en busca de una primera experiencia laboral, recientemente graduados de colegio o universidad o en proceso, cuya motivación son buenos ingresos, crecimiento laboral y profesional. A pesar de que no se cuenta con un enfoque empresarial, los resultados se obtienen de una manera genérica pues son muchos los *call center* que demandan personal de manera muy similar y mantienen un perfil homogéneo en sus procesos.

Abstract

The topic of this paper is the pursue to meet skills and qualities, advantages and disadvantages to be considered in the recruitment process as well as the technical expertise related to labor competitiveness as a requirement to work in the call center industry. This research will guide all those human resources managers of companies engaged in the call center industry to facilitate the recruitment, considering aspects such as skills, abilities and experience in the area. The methodology of this research is quantitative descriptive because it seeks to achieve a result that reflects theoretically valid properties, features, profiles or any other phenomenon to submit to an analysis evaluating a sample of the population to a survey for obtaining results. The findings of this research are positive as they reflect immediate results according to each of the established objectives. People who works for the industry is young people who may work for the first time or one of the first jobs of its life. Aged between 18 and 28 years, more than 50% of the population has worked at least once in the industry. Being very young, their experience is not marked by a long way. It's important to emphasize that this population does not have a defined academic profile. The main recommendation is to consider in the process of recruitment men and women aged between 18 and 28 years, looking for a first job experience, recently graduated from high school or university or is in the process, the reasons are for great revenue, labor and professional growth. Although they do not have a business approach, it is possible to obtain results in a more generic way because there are many call centers with very similar demands and a homogeneous profile in their processes.

Introducción

La competitividad laboral juega un papel muy importante en el crecimiento y equilibrio de un país en proceso de desarrollo. La preparación e inversión académica en el recurso humano son factores determinantes en dicho proceso.

Parte de ese deseo de desarrollo es la demanda que produce la creación y apertura de nuevos negocios. Tal es el caso de la industria del *call center*, la cual crea movilidad en el área laboral, necesidad de obtener recurso humano especializado y productividad en la fuerza laboral.

Woodbringe (2015) describe lo siguiente: *“Una nación como Costa Rica debe preocuparse por los factores que miden la competitividad laboral año tras año. Todas las variables que se evalúan son clave para crecer; no obstante, lo más relevante para crear trabajos bien remunerados son la educación, la capacitación en destrezas para adaptarse, la innovación, la inversión en ciencia y tecnología, la infraestructura y las facilidades para negociar en un mercado competitivo.”* (párr. 5).

El país debe tener la capacidad de crear y preparar el recurso humano y técnico necesario para abastecer estas empresas en crecimiento.

En esta investigación se analizarán más a fondo las capacidades o perfiles necesarios en el proceso de selección de personal técnico especializado para responder al reto de la competitividad laboral en la industria del *call center*.

Definición de un perfil técnico especializado para abastecer los requisitos que demanda la industria del call center en relación con la competitividad laboral
Jéssica Román Quirós, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT
2015

Capítulo I

Antecedentes e importancia del problema

Antecedentes

Arias (2013) indica que: *“Costa Rica es el tercer país más competitivo en Latinoamérica, después de Chile y Panamá, de acuerdo con el Ranquin 2013 elaborado por el Instituto de Competitividad de la escuela de negocios ADEN.*

En una escala de 0 a 100, Costa Rica recibió una nota de 74,5, cifra por debajo del 77.2 de Panamá y el 81,4 de Chile.

Dentro de las áreas en las que el país mostró buen desempeño se encuentran la salud y la competencia de mercados; el estudio también destaca dos de los retos más importantes: la mejora en las expectativas de la población y el acceso a la tecnología.”
(párr. 1 y 2)

En Costa Rica los *call center* eran poco conocidos recientemente. Sin embargo, han crecido de manera constante y son resultado del esfuerzo dentro del proceso de globalización laboral. Los buenos resultados en países desarrollados dejan secuelas, como el poder que se le ha otorgado al consumidor al momento de adquirir cualquier producto o servicio. Los clientes exigen a las grandes empresas disponer de contactos o números de central telefónica donde puedan evacuar sus dudas y exigir sus derechos con respecto del producto comprado, sea una pequeña compra en consumo masivo como una pasta dental hasta un automóvil.

Este crecimiento acelerado de la industria de *call center* en Costa Rica ha significado un fuerte impacto en el mercado laboral, pues es sinónimo de oferta y

Definición de un perfil técnico especializado para abastecer los requisitos que demanda la industria del call center en relación con la competitividad laboral
Jéssica Román Quirós, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT 2015

demanda. Esto último en relación con especializaciones técnicas y herramientas como la computación, el inglés u otros idiomas. Esta industria ha creado un cambio en la orientación comercial del mercado y en la situación económica del país, pues se traduce en muchos puestos de trabajo para las y los costarricenses.

El tema es de interés nacional dado el beneficio que aporta, pues hay más de 5.000 personas que trabajan en esta modalidad, con un salario de técnico.

Barrantes (2015) afirma: *“En el mar de graduados que produce Costa Rica cada año, los empleadores prefieren salir a pescar a aquellos que salen con título de técnico bajo el brazo. La especialización, el manejo de tecnologías y de un segundo idioma aumentan sus posibilidades de conseguir cupo en un mercado laboral donde compiten más de 50.000 graduados por año, según el Consejo Nacional de Rectores (Conare). Pese al interés empresarial, la cacería de empleados no es sencilla. Según el estudio Escasez de Talento (2014) que hizo la firma internacional Manpower, el 51% de 620 empleadores costarricenses consultados asegura no encontrar profesionales idóneos para desempeñar las tareas que requiere su empresa.”* (párr.1)

Todo esto contribuye a la gran competitividad laboral que se da en el país de acuerdo con el movimiento de la industria. Es importante considerar, si embargo, que la experiencia es parte de las competencias laborales, según lo indica el siguiente artículo:

“...se afirma que en la actualidad el individuo se va formando a través de dichas experiencias (que constituyen la vía para el desarrollo de las competencias) que éste adquiere durante el desarrollo de su carrera profesional. Ahora, en todo este proceso, es el propio individuo el que debe participar de manera activa en su propia formación, aprovechando al máximo estas experiencias, lo cual resulta clave no solo para desarrollar las competencias existentes, sino también para adquirir otras nuevas. Se considera además que en una misma experiencia

Definición de un perfil técnico especializado para abastecer los requisitos que demanda la industria del call center en relación con la competitividad laboral
Jéssica Román Quirós, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT 2015

pueden desarrollarse varias competencias y que a su vez, toda competencia puede ser desarrollada por experiencias diversas.” (Valencia, 2005, p. 31-55).

Todos los factores señalados anteriormente generan mayor demanda de personal especializado en los *call center* pues cada día cientos de llamadas son atendidas en nuestro país para evacuar dudas o consultas del consumidor así como para solicitar un servicio o producto específico.

Por las razones señaladas es importante determinar las condiciones que deben ser consideradas en la selección de personal técnico especializado para responder al reto que representa la demanda en la industria del *call center*.

Una amplia parte de esta industria administra un fuerte sistema de reclutamiento que se basa en abastecer y establecer respaldos, con herramientas como incentivos y planes de comisiones para anticipar la fuerte rotación que afecta a empresas con este tipo de operaciones.

Estas empresas ofrecen dentro de sus facilidades o beneficios laborales la flexibilidad de horarios y las garantías de ley, como seguro social y como parte de sus requisitos de contratación demandan los conocimientos en computación, servicio al cliente, nivel académico mínimo de bachillerato en educación media, experiencia en el área de interés y por lo general en la gran mayoría de *call center* un segundo idioma.

Estos requisitos constituyen por lo general el perfil que comúnmente se conoce como necesario para laborar en esta industria. Acosta (2012) aporta con su estudio relacionado al tema de los *call center* que *“La industria crece rápidamente cada año, proporcionando a la sociedad mejores oportunidades de empleo y expectativas de mejora de sueldo sólo por tener fluidez en el idioma Inglés, y esta nueva industria llama la atención de la gente con aprendizaje de un Segundo Idioma animándoles a mejorar su conocimiento oral, con el fin de convertirse en un agente de Call Center. Sin*

Definición de un perfil técnico especializado para abastecer los requisitos que demanda la industria del call center en relación con la competitividad laboral
Jéssica Román Quirós, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT 2015
embargo, no todos los candidatos tienen la oportunidad de lograr una posición como representante de esta industria.” (párr.1)

Justificación

Después de valorar la información anterior que describe la competitividad laboral, el tema de la especialización técnica y los requisitos para laborar en la industria, se obtiene como tarea investigar y conocer los aspectos relevantes que van a facilitar los datos necesarios para determinar aspectos puntuales relacionados con el proceso de reclutamiento interno de los *call center* en Costa Rica.

De acá en adelante se trabaja para lograr los objetivos que se plantean en esta investigación, determinando capacidades o cualidades que deben ser consideradas en el proceso de selección de personal técnico especializado, si es que las hay, así como las ventajas y desventajas que ofrece la flexibilidad laboral en la industria del *call center*.

Esta investigación servirá de guía para facilitar la selección de personal técnico especializado para los agentes reclutadores o encargados de recursos humanos de empresas dedicadas a la industria del *call center*. Se toman en consideración aspectos importantes como la rotación de personal, el establecimiento de un perfil idóneo de un técnico especializado, la preparación académica y técnica para que desarrolle las condiciones necesarias para responder al reto que representa la demanda en la industria del Call Center.

Problema

En la actualidad hay una industria fuerte de servicio al cliente a través de llamadas telefónicas atendidas por grupos de personas con ciertas competencias, capacidades y experiencia en el área. Sin embargo, no es mandato que deban cumplir con un perfil adecuado para laborar en este tipo de industria, conocida como *call center*. Muchas

Definición de un perfil técnico especializado para abastecer los requisitos que demanda la industria del call center en relación con la competitividad laboral
Jéssica Román Quirós, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT 2015

personas se especializan por su cuenta en el área, lo que podría estar relacionado con los constantes niveles de rotación, lo cual desemboca en una deficiencia de la competitividad laboral en la industria.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

- ✓ Determinar qué requisitos deben ser considerados en el proceso de selección de personal técnico especializado para responder al reto de la competitividad laboral en la industria del *call center*.

Objetivos específicos

- ✓ Analizar las ventajas y desventajas que la flexibilidad laboral ofrece al recurso humano con especialización técnica para que sea considerada como pilar de la competitividad laboral en la industria del *call center*.
- ✓ Analizar si la rotación de personal en la industria del *call center* es una consecuencia directa de la oferta y demanda de recurso humano con especialización técnica.
- ✓ Establecer el perfil idóneo de técnico especializado en la industria del *call center* para que se logre solventar la demanda necesaria en la industria.

Pregunta de investigación

¿Existe realmente un perfil técnico especializado que cumpla con los requisitos de la industria del call center para responder al reto de la competitividad laboral?

Definición de un perfil técnico especializado para abastecer los requisitos que demanda la industria del call center en relación con la competitividad laboral
Jéssica Román Quirós, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT
2015

Alcances

La presente investigación tiene como fin mostrar a los empleadores de *call center* los requisitos que deben ser considerados en el proceso de reclutamiento de personal, con el fin de dar forma a un perfil idóneo para la selección del recurso humano.

A su vez, la investigación busca valorar las ventajas y desventajas de la flexibilidad laboral en la contratación de personal para el área del *call center*. Por otro lado, se investigará la constante rotación de personal en relación con la preparación especializada que tenga cada individuo contratado. Esto último puede ayudar a crear un perfil específico para ser considerado en contrataciones futuras.

Limitaciones

Enfoque del tema

Es importante contar con un enfoque empresarial (empresa o negocio) con el que se pueda ejemplificar la teoría que respalda la investigación. Si bien es cierto no es una regla de oro, es importante considerarlo siempre como parte importante pues se puede tomar cada parte de sus funciones y características para ejemplificar el proceso del trabajo.

Antecedentes

Para crear antecedentes a la presente investigación se deben considerar estudios realizados fuera de Costa Rica, lo cual es una limitante. Si bien es cierto la mayoría de *call center* funciona de manera muy similar, por lo menos en la región, es importante establecer referencias en la industria costarricense.

Definición de un perfil técnico especializado para abastecer los requisitos que demanda la industria del call center en relación con la competitividad laboral
Jéssica Román Quirós, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT
2015

Estandarización de requisitos

Los *call center* contratan personal de manera muy similar y mantienen un perfil homogéneo en sus procesos. Sin embargo, la cultura organizacional de cada uno y la flexibilidad laboral que ofrece en cada compañía dificulta un poco la estandarización del estudio. Por citar un ejemplo, en algunos es totalmente obligatorio el dominio del idioma inglés, en otros no tanto y en otros es innecesario. Para salir adelante con la investigación se buscan factores que sean constantes en todas las empresas.

Capítulo II

Marco conceptual

Es importante tener claro la definición y función de un *call center*.

“Un Call Center o Centros de Atención de llamadas, son compañías que disponen de una serie de personas que se dedican a atender llamadas o a realizar llamadas o incluso ambas tareas, el fin de estas llamadas puede ser con diversos objetivos como por ejemplo, departamentos de atención a clientes, atención a reclamaciones, asistencias y soporte técnico, departamentos que hacen encuestas, empresas de tele marketing, etc.

Estas personas que hacen llamadas o atienden llamadas son los Agentes del Call Center.

Para estas empresas en concreto es muy importante conocer datos de la calidad y la cantidad de llamadas efectuadas o atendidas, la razón es muy sencilla, el principal negocio de estas empresas se centra en la realización y recepción de llamadas con lo cual el control de la información que hace referencia a las llamadas es de vital importancia para valorar el negocio y beneficio de estas compañías.

Definición de un perfil técnico especializado para abastecer los requisitos que demanda la industria del call center en relación con la competitividad laboral
Jéssica Román Quirós, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT 2015

En esta información se valoran datos de las llamadas y de los agentes, número de llamadas recibidas, número de llamadas realizadas, duración de las llamadas, tiempos medios, tiempos de respuesta, disponibilidad de agentes, etc. Con todos estos datos se puede conocer si se está realizando bien o no el trabajo y cuáles son los puntos críticos en el caso de que los haya.

Un centro de atención de llamadas (en inglés call center o contact center) es un área donde agentes o ejecutivos del call center, especialmente entrenados, realizan llamadas (llamadas salientes o en inglés, outbound) y/o reciben llamadas (llamadas entrantes o inbound) desde y/o hacia: clientes (externos o internos), socios comerciales, compañías asociadas u otros.” (Elastix. 2015, párr. 1-5)

Como se mencionaba en los antecedentes, la industria del *call center* es relativamente nueva en el mercado de trabajo costarricense.

“En este mercado, el papel de las empresas y de las economías domésticas es al contrario del que tienen en los mercados de bienes y servicios. En el mercado de bienes, como el de los televisores, los bienes los ofertan las empresas y los demandan las familias; sin embargo, en el mercado de trabajo, son las empresas las que demandan trabajadores y las familias las que ofrecen su trabajo.

Suponiendo, en principio, que se trata de un mercado de competencia perfecta, es decir, un mercado en el que ni trabajadores ni empresarios tienen suficiente poder para influir en el salario, los empleos o puestos de trabajo son muy similares y no existen barreras para cambiar de trabajo. En este mercado ideal, la oferta de trabajo depende de:

- 1.El volumen de población activa. Cuanto mayor sea ésta, mayor será la oferta de trabajo.*
- 2.El número de horas que cada persona esté dispuesto a trabajar, lo que*

Definición de un perfil técnico especializado para abastecer los requisitos que demanda la industria del call center en relación con la competitividad laboral
Jéssica Román Quirós, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT 2015

dependerá entre otros factores, del salario percibido. Los trabajadores ofrecen su trabajo a las empresas a cambio de un salario y, mientras trabajan, renuncian a realizar otras actividades (ocio, limpiar la casa, cuidado de familiares,...). Si aumentan los salarios, las personas estarán más motivadas a trabajar más; sucede al revés cuando los salarios disminuyen. Por tanto, la curva de oferta de trabajo en función del salario es creciente. No obstante, cuando los salarios son lo suficientemente altos, muchas personas prefieren trabajar menos y ganar menos y, a cambio, disponer de más tiempo libre.”
(Baena, 2010, párr. 3)

“Las empresas necesitan trabajadores para poder desarrollar su actividad. Normalmente, los empresarios estarán dispuestos a contratar nuevos empleados siempre que los ingresos conseguidos gracias a su labor sean mayores que el salario que les tiene que pagar. Es decir, que la demanda va a depender fundamentalmente del salario y de la productividad de los trabajadores. Si los salarios aumentan, las empresas reducirán la demanda de trabajo, ya que resulta más caro contratar. Por ello, la curva de demanda de trabajo en función del salario es decreciente.” (Baena, 2010, párr. 4)

Estos conceptos de oferta y demanda son los encargados de mantener el mercado laboral en constante movimiento, acción conocida como rotación de personal o de recurso humano.

Pérez (2015) define rotación de personal como *“una opción de organización empresarial que muchas asumen como parte importante de su proceso de selección de recursos humanos. La rotación de personal puede conllevar sendas ventajas tanto para los empleados como para la empresa en sí, aunque también tiene aspectos que presentan dificultades en las relaciones laborales de los empleados dentro de la misma.*

En la rotación de personal el manejo de los recursos humanos debe hacerse con

Definición de un perfil técnico especializado para abastecer los requisitos que demanda la industria del call center en relación con la competitividad laboral
Jéssica Román Quirós, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT 2015

la asesoría de especialistas que entiendan muy bien la psicología de los empleados, de manera que los resultados repercutan positivamente en la rotación de personal para que esto genere los resultados deseados de la empresa.” (párr. 1 y 2)

Parte de lo que una empresa prevé para evitar una alta rotación de personal es la flexibilidad laboral, beneficiando precisamente al recurso humano.

“La flexibilidad laboral son un conjunto de medidas que favorecen los derechos de los trabajadores en materia de contratos laborables y libertad de contratación.

Este concepto aplicado al trabajo supone 3 pilares:

- a. La no regulación del mercado laboral. Mejorar la capacidad de adaptar el modelo de contratación laboral a las necesidades reales del momento de cada organización y fomentar la contratación disminuyendo el riesgo para las empresas, porque es evidente que la reforma da más ventajas para las ellas que para las personas.*
- b. Nuevas formas de conciliación. Fórmulas que buscan una mejor calidad de vida para las personas y un equilibrio entre la vida personal y profesional. Porque aunque sólo se lleve a cabo un día por semana, el teletrabajo beneficia a toda la unidad familiar.*
- c. Iniciativas de ahorro. La flexibilidad también significa reducción de costes. Un empleado trabajando un día a la semana desde la casa, tiene en su bolsillo 10.000 más a final de mes, y al mismo tiempo la empresa se ahorra alrededor de 300.000 al año.” (Workmeter, 2014, párr. 1 y 3)*

Todos estos beneficios favorecen ciertamente a los empleados, quienes al ser motivados ofrecen más productividad, por lo que las empresas también se ven beneficiadas.

Según López (2012), la productividad es “uno de los conceptos relevantes en cualquier análisis de los procesos económicos actuales, sobre todo en una economía globalizada. Es, en definitiva, el indicador para medir la utilización óptima de los

Definición de un perfil técnico especializado para abastecer los requisitos que demanda la industria del call center en relación con la competitividad laboral
Jéssica Román Quirós, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT 2015

recursos (costes) en la producción de bienes y servicios. Esta utilización óptima de los recursos se traduce en obtener más cantidad y/o calidad de productos o servicios, o conseguir unos costes de producción o prestación de servicios menores por unidad de producto o servicio". (párr. 2)

Del concepto anterior se deriva la productividad laboral, noción muy acertada para esta investigación, la cual el mismo autor describe como *"la relación entre la producción de un bien o la prestación de un servicio y el personal que los realiza. Es decir, mide o refleja la "eficiencia, eficacia o la intensidad del trabajo" del personal en los procesos productivos o en la prestación de un servicio. En este punto señalar que, cada vez más, la variable "bienestar en el trabajo" empieza a considerarse en algunas organizaciones. Bienestar en el trabajo implica encontrar un equilibrio entre el trabajo y la vida personal". (párr. 6)*

Ahora bien, se tiene que tener muy claro que la productividad laboral está relacionada con la competitividad en cualquier trabajo, aunque no necesariamente estarán presentes ambas. Se detalla la definición que López (2012) establece para competitividad y la relación que se puede encontrar en ellas:

"La competitividad es otro de los conceptos relevantes y se refiere a la capacidad que tiene una empresa, región o país de obtener mayor rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores. Es el indicador que permite medir o comparar la productividad de uno y la productividad de los otros ofertantes del mercado. En general, esto se traduce en poder ofrecer un producto o servicio con el mejor precio. Sin embargo, en algunos mercados o para determinados productos y servicios no estandarizados el precio no es la variable determinante y pueden influir otros factores como la calidad, la imagen de marca o la logística para llegar al consumidor final.

Definición de un perfil técnico especializado para abastecer los requisitos que demanda la industria del call center en relación con la competitividad laboral
Jéssica Román Quirós, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT 2015

Y aunque productividad y competitividad están íntimamente relacionadas, se puede encontrar con algunas empresas con una alta productividad que no son muy competitivas y con otras empresas con una baja productividad que sí lo son. Sin embargo, en general, en los mercados estandarizados, ser competitivo implica ofrecer un producto o servicio con el precio más bajo gracias a una alta productividad, es decir, costes globales más bajos. Por ejemplo, China, la cual se ha convertido en la gran fábrica de productos manufacturados.”(López, 2012,) (párr. 4 y 5)

Si bien es cierto ambos conceptos no necesariamente estarán siempre presentes, ese sería el perfil ideal para cualquier empresa. Ahora bien, la productividad laboral y la competitividad son asequibles a través de la eficiencia, la eficacia y la intensidad de trabajo. Estos tres conceptos se definen a continuación.

López (2012) establece que la eficiencia *“implica la ejecución de tareas de forma disciplinada acorde con un determinado método en los procesos de producción de bienes o en la prestación de servicios con una alta calidad en el menor tiempo posible. En este punto, señalar que se puede ser eficiente pero con un resultado no efectivo al no conseguir los resultados deseados. Mientras que la eficacia, en el contexto de la productividad en el trabajo, sería el grado de obtención del resultado deseado aunque no se hayan ejecutado las tareas o el plan de trabajo de forma disciplinada. Por último, la intensidad del trabajo sería el incremento de trabajo o el sobreesfuerzo del trabajador en la realización de sus actividades ya sea mediante el aumento de horas de trabajo o exigiendo mucha más producción en una unidad de tiempo”.* (párr. 7)

Estos términos se encuentran muy relacionados con el ámbito personal pues cada individuo es auto motivado o recibe motivación externa, laboralmente hablando, para poder obtenerlos o ejercerlos, sin embargo en cualquier empresa se encuentran normas, hábitos y valores que forman parte de su cultura organizacional.

Definición de un perfil técnico especializado para abastecer los requisitos que demanda la industria del call center en relación con la competitividad laboral
Jéssica Román Quirós, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT 2015

“Se entiende como cultura organizacional un concepto determinado de cultura, es decir, la reunión de conceptos como hábitos, normas, creencias, valores y experiencias que son los encargados de dar una caracterización determinada a un grupo en concreto. En este caso, centrándose exclusivamente en un ámbito empresarial, como un negocio, una administración, institución o corporación entre otras.

La definición que se puede aplicar a la cultura organizacional es la unión de normas, hábitos y valores que de una forma u otra, son compartidos por las personas y/o grupos que dan forma a una institución, y que a su vez son capaces de controlar la forma en la que interactúan con el propio entorno y entre ellos mismos. Es decir, el comportamiento de la empresa dependerá de la forma en la que se apliquen unas normas u otras por parte de sus integrantes.” (Díaz. 2013, párr. 1 y 2)

Díaz (2013) describe norma como “un sistema que permite que todos los individuos respeten unas determinadas conductas y procedimientos ante las situaciones que se generen. Estas normas están redactadas y aprobadas en los manuales de gestión y organización, por lo que su cumplimiento y respeto es obligatorio para todos.” (Díaz. 2013, párr. 4)

Por otro lado, el mismo autor establece que los hábitos “vienen después de las normas. Éstos no están escritos ni tienen que estar necesariamente aprobados, simplemente son pequeñas recomendaciones que en la mayoría de los casos se toman como normas. Para poner un ejemplo, en muchas oficinas públicas hace unos años no estaba prohibido fumar por norma, pero se entendía que realizar esta acción podía perjudicar a no fumadores, por lo que nadie fumaba. A esto se le llama característica de la cultura organizacional de la empresa.” (párr. 5)

Definición de un perfil técnico especializado para abastecer los requisitos que demanda la industria del call center en relación con la competitividad laboral
Jéssica Román Quirós, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT 2015

Además define que el valor “se acerca más a la individualidad de las personas que forman la organización. Pues aquí entran en juego multitud de cualidades como energía, simpatía, honradez o puntualidad. Por otra parte, los valores también pueden ser negativos, de hecho, muchas empresas cuentan en sus filas con empleados que poseen estos valores negativos como la informalidad o el pasotismo. A esto se le denomina antivalores”. (párr. 6 y 7)

Pero, ¿por qué es importante la cultura organizacional para una empresa?

“Es tremendamente útil para poder detectar problemas y encontrar una solución lo antes posible. Con ella se pueden formar grupos de trabajo con aptitudes similares con el fin de ofrecer un rendimiento mucho más productivo.

Además, tenerla bien definida permite integrar y pulir al personal nuevo para que vaya adquiriendo los objetivos que persigue el negocio. O si se encuentra en fase de contratación, ayudará a encontrar el perfil que más se adapta a los requisitos.” (Díaz. 2013, párr. 8 y 9)

Como se mencionaba anteriormente, parte de los pilares de una cultura organizacional es lograr contratar perfiles especializados que se adapten a las necesidades de la empresa, por esto que muchos departamentos de recursos humanos ya cuentan con ellos. Para esta investigación es importante conocer la definición de una especialización y un perfil técnico especializado.

Entonces, ¿qué es una especialización?. Una especialización (...) “Tiene por objeto profundizar en el dominio de conocimientos teóricos, técnicos y metodológicos en uno de los aspectos o áreas de una disciplina profesional o de un campo de aplicación de varias profesiones, ampliando la capacitación profesional a través de un entrenamiento intensivo. Estas actividades deberán completarse con un trabajo final individual de integración, cuya modalidad será definida por cada unidad

Definición de un perfil técnico especializado para abastecer los requisitos que demanda la industria del call center en relación con la competitividad laboral
Jéssica Román Quirós, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT 2015
académica. Conduce al título académico de Especialista con especificación precisa de la profesión o campo de aplicación. "(Universidad Nacional de la Plata, 2015, párr. 1)

Por otro lado, "otra vertiente de perfil muy común hoy en día es el del "técnico - especialista". La forma de proceder es muy sencilla. Uno de los directivos identifica un tema "técnico" o especializado que es vital o al menos muy importante para la empresa. Domina algunas cuestiones básicas sobre ese tema que le permiten utilizar un vocabulario especializado con los verdaderos técnicos especialistas en dicho tema.

En realidad lo que hace el directivo -interesado en una estrategia para impresionar y seducir a sus jefes-, es crear un "círculo de influencia y confianza" con los proveedores y especialistas de tecnología a fin de obtener los efectos mencionados. Su dominio tecnológico no es tal, de hecho pone a su empresa en manos de ciertos proveedores que quizás no representen la opción más óptima ni la más ventajosa en relación con el coste o la oportunidad del servicio." (Euroresidentes, 2015, párr. 1 y 2)

Capítulo III

Marco metodológico

Metodología de investigación

En este capítulo se describe el tipo de investigación a realizar para obtener un análisis del objetivo general y los objetivos específicos citados en el capítulo anterior.

Definición de un perfil técnico especializado para abastecer los requisitos que demanda la industria del call center en relación con la competitividad laboral
Jéssica Román Quirós, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT
2015

“La metodología, se refiere a la serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido. En este sentido, la metodología funciona como el soporte conceptual que rige la manera en que aplicamos los procedimientos en una investigación.” (Significados, 2015, párr. 1)

Tipo de investigación

Esta tesis es de tipo descriptiva, dado que como propósito *“busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación”*. (Shuttleworth, 2015, p. 85)

Establecido lo anterior, el enfoque de esta investigación es cuantitativo pues existe un método de contacto con una muestra seleccionada que permite recolectar datos primarios para la investigación de causa y efecto.

El Instituto Cervantes (2015) define el enfoque cuantitativo como: *“una de las dos metodologías de investigación que tradicionalmente se han utilizado en las ciencias empíricas. Se centra en los aspectos observables susceptibles de cuantificación, y utiliza la estadística para el análisis de los datos.”* (párr. 1)

Una vez definido el tipo de investigación y su enfoque se procede a seleccionar el diseño definido como *“Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación”*. (Hernández, Fernández y Batista, 2010, p. 120)

Definición de un perfil técnico especializado para abastecer los requisitos que demanda la industria del call center en relación con la competitividad laboral
 Jéssica Román Quirós, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT 2015

El tipo de diseño de esta investigación es transversal descriptivo, el cual “tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El proceso consiste en una o diversas variables en un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos fenómenos, comunidades y así proporcionar su descripción.” (Hernández, Fernández y Batista, 2010, p. 152)

Cuadro de operacionalización de las variables

Objetivos específicos	Variable	Indicador	Conceptualización	Instrumen- talización	Operaciona- lización
Analizar las ventajas y desventajas que la flexibilidad laboral ofrece al recurso humano con especialización técnica para que sean considerados como pilares de la competitividad laboral en la industria del <i>call center</i> .	Ventajas y desventajas de la flexibilidad laboral	Lista de ventajas y desventajas de la flexibilidad laboral	La flexibilidad laboral corresponde a un conjunto de medidas que favorecen los derechos de los trabajadores en materia de contratos laborales y libertad de contratación.	Encuesta.	Preguntas: 6 y 10 de la encuesta.
Analizar si la rotación de personal en la industria del call center es una	Causas de oferta y demanda	Lista de causas de la rotación de	Se define rotación de personal como una opción de organización	Encuesta	Preguntas: 4, 5, 7 y 8 de la encuesta.

Definición de un perfil técnico especializado para abastecer los requisitos que demanda la industria del call center en relación con la competitividad laboral
Jéssica Román Quirós, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT
2015

<p>consecuencia directa de la oferta y demanda de recurso humano con especialización técnica.</p>	<p>de rotación de personal.</p>	<p>personal.</p>	<p>empresarial que muchas asumen como parte importante de su proceso de selección de recursos humanos. Puede conllevar sendas ventajas tanto para los empleados como para la empresa, aunque también tiene aspectos que presentan dificultades en las relaciones laborales de los empleados dentro de la misma.</p>		
---	---------------------------------	------------------	---	--	--

Definición de un perfil técnico especializado para abastecer los requisitos que demanda la industria del call center en relación con la competitividad laboral
Jéssica Román Quirós, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT
2015

<p>Establecer el perfil idóneo de un técnico especializado para que lograr solventar la demanda en la industria.</p>	<p>Perfil idóneo de un técnico especializado</p>	<p>Perfil de un técnico especializado para laborar en un call center.</p>	<p>Domina algunas cuestiones básicas sobre ese tema que le permiten utilizar un vocabulario especializado con los verdaderos técnicos especialistas en dicho tema. Su dominio tecnológico no es tal, de hecho pone a su empresa en manos de ciertos proveedores que quizás no representen la opción óptima ni la más ventajosa en relación con el coste o la oportunidad del servicio.</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Preguntas: 3,6, 7,8,9,11 y 12 de la encuesta</p>
--	--	---	--	-----------------	---

Fuente: Elaboración propia, 2015

Población

“La población de la investigación es generalmente una gran colección de individuos u objetos que son el foco principal de una investigación científica. Las investigaciones se realizan en beneficio de la población. Sin embargo, debido a los grandes tamaños de las poblaciones, los investigadores a menudo no pueden probar a cada individuo de la población, ya que consume mucho dinero y tiempo. Por esta razón, los investigadores confían en las técnicas de muestreo.” (Explorable, 2015, párr. 1)

En este caso, la población de interés o unidad informante se definió de acuerdo con su aplicación en el estudio y está compuesta por hombres y mujeres de cualquier estado civil, trabajadores actuales de un *call center*, profesionales o estudiantes universitarios mayores de 18 años.

Dicha población se estudiará a través de una muestra aplicada en diversos *call centers* de la gran área metropolitana que abarca la totalidad de la provincia de San José, el cantón central de la provincia de Alajuela, el cantón central de la provincia de Heredia y el cantón central de la provincia de Cartago. Estas zonas cuentan con la suficiente cantidad de empresas de *call center*, ubicadas en puntos estratégicos industriales o zonas francas. En áreas rurales es difícil localizar este tipo de industria, lo que sería una limitante para la investigación que se está realizando.

El área metropolitana incluye el cantón central de San José y sus distritos: El Carmen, La Merced, Hospital, Catedral, Zapote, San Francisco de Dos Ríos, La Uruca, Mata Redonda, Pavas, Hatillo y San Sebastián; el cantón de Escazú y sus distritos: Centro, San Antonio y San Rafael; el cantón de Desamparados y los distritos Centro, parte de San Miguel, San Juan de Dios, San Rafael Arriba, San Antonio, Damas y San Rafael Abajo; parte del centro de Aserrí, Goicoechea con Guadalupe centro; Alajuelita centro, San Josecito, San Antonio, Concepción y San Felipe; Coronado, San Isidro y Hatillo; San Juan, Cinco Esquinas y Llorente de

Tibás; San Vicente de Moravia; Sabanilla, Curridabat centro, Granadilla y Tirrases. En Alajuela, el distrito Central y La Agonía; en Heredia, el distrito Central, específicamente en las inmediaciones del Estadio Rosabal Cordero y en Cartago, el distrito central y el sector oriental, en los alrededores de la Basílica de Los Ángeles.

Muestra

La muestra se refiere a un grupo de elementos que se seleccionan con la intención de obtener información sobre la población. Se espera, desde luego, que lo que se averigüe en la muestra sea cierto para la población como conjunto. Cuán exacta sea la información que se recibe depende en gran manera de la forma en que se seleccione la muestra.

Cantoni (2009) indica que la muestra es *“una colección de individuos extraídos de la población a partir de algún procedimiento específico para su estudio o medición directa. Una muestra es una fracción o segmento de una totalidad que constituye la población. La muestra es en cierta manera una réplica en miniatura de la población. Se estudian las muestras para describir a las poblaciones, ya que el estudio de muestras es más sencillo que el de la población completa, porque implica menor costo y demanda menos de tiempo.”* (párr. 13)

Para esta investigación se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia dado que en este tipo de muestreo *“la elección de los elementos no depende de la probabilidad, si no de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con fórmula de probabilidad, si no que depende del proceso de toma de decisión de un investigación o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a criterios de investigación.”* (Hernández, Fernández, y Batista, 2010, p. 176)

La muestra de esta investigación son 50 personas que laboran actualmente o han laborado en algún *call center* de la gran área metropolitana, ubicados en puntos estratégicos industriales, comerciales o zonas francas. Algunos de estos son: Credomatic, Dot Net, Beto te Presta y Amazon, entre otras.

Instrumento

Para medir estas variables se tomará como herramienta la encuesta pues permite dar el enfoque idóneo para obtener información descriptiva. La investigación por encuesta es el método más ampliamente utilizado para recolectar datos primarios y, en muchos casos, es el único método empleado en un estudio de investigación.

“Encuesta es un estudio en el cual el investigador obtiene los datos a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.” (Encuesta tick, 2015, párr. 1).

La primera función de la encuesta es obtener –por medio de la formulación de preguntas adecuadas- las respuestas que suministren los datos necesarios para cumplir con los objetivos de la investigación. Para este propósito, el cuestionario debe obtener información pertinente, válida y confiable. Al mismo tiempo, las preguntas de un buen cuestionario deben reunir dos cualidades fundamentales: confiabilidad y validez. Una pregunta es confiable si al ser aplicada en condiciones esencialmente iguales a los mismos individuos, en diversas oportunidades, da lugar a las mismas respuestas. Reúne la cualidad de ser válida si las respuestas reflejan exactamente la realidad que se desea medir.

Otra función básica de la encuesta es la de ayudar al entrevistador en la tarea de motivar al informante para que comunique la información requerida, función que obviamente es de suma importancia para la obtención de la información en forma válida y confiable.

Fuentes

La biblioteca de la Universidad de Alcalá (2015) establece los siguientes conceptos para los 2 tipos de fuentes utilizadas en esta investigación:

“Las fuentes primarias contienen información nueva y original, resultado de un trabajo intelectual.

Son documentos primarios: libros, revistas científicas y de entretenimiento, periódicos, diarios, documentos oficiales de instituciones públicas, informes técnicos y de investigación de instituciones públicas o privadas, patentes, normas técnicas.

Las fuentes secundarias contienen información organizada, elaborada, producto de análisis, extracción o reorganización que refiere a documentos primarios originales.

Son fuentes secundarias: enciclopedias, antologías, directorios, libros o artículos que interpretan otros trabajos o investigaciones.” (Parr.1)

En esta investigación las fuentes primarias son las encuestas que se van a aplicar a la muestra para elaborar un análisis exhaustivo que permita dar respuesta a los objetivos planteados.

Las fuentes secundarias para este proyecto son los resultados de dicho análisis, así como aquellas investigaciones que han dado soporte a la parte de los antecedentes del problema establecido para dar cuerpo a este proyecto.

Capítulo IV

Análisis de la información

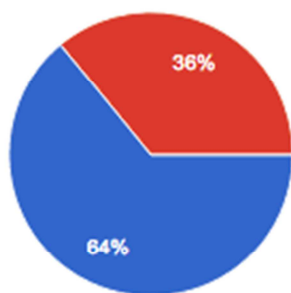
Resultados de la investigación

En esta parte de la investigación se muestran los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado, es decir, de las respuestas brindadas por las personas encuestadas.

Gráfico No. 1

Distribución según género de las personas encuestadas.

Sexo



Femenino	32	64%
Masculino	18	36%

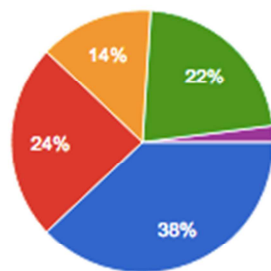
Fuente: datos recopilados a través de Google Forms, 2015

Según el gráfico No. 1, 64% de las encuestas aplicadas fueron resueltas por mujeres y 36% por varones, ambos grupos seleccionados al azar, quienes

contribuyeron al desarrollo de esta investigación dando información muy importante.

Gráfico No. 2
Personas encuestadas según rangos de edad

Edad



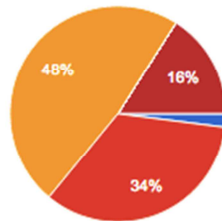
18 a 23 años	19	38%
24 a 28 años	12	24%
29 a 33 años	7	14%
34 a 38 años	11	22%
39 a 43 años	1	2%
44 a 48 años	0	0%
49 años o más	0	0%

Fuente: datos recopilados a través de Google Forms, 2015

Del total de personas encuestadas, el 38% son jóvenes en un rango de 18 a 23 años de edad, 24% tienen edades comprendidas entre 24 y 28 años, 14% entre 29 y 33 años, 22% entre 34 y 38 años y 2% entre 39 y 43 años, como edad máxima. Se mantiene la tendencia de que quienes trabajan o han trabajado en un *call center* son adultos jóvenes.

Gráfico No. 3

Ventajas y desventajas de la flexibilidad laboral



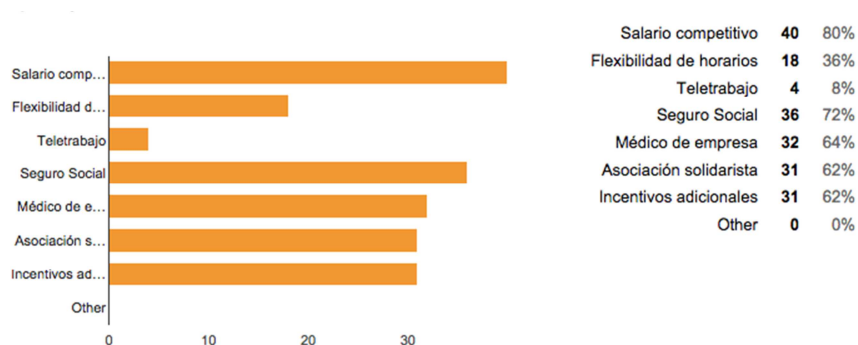
Me prepare para ello	1	2%
Fue el primer lugar donde me contrataron	17	34%
Salario competitivo	24	48%
Teletrabajo	0	0%
Seguro Social	0	0%
Médico de empresa	0	0%
Asociación solidarista	0	0%
Incentivos adicionales	0	0%
Other	8	16%

Fuente: datos recopilados a través de Google Forms, 2015

Un total de 24 (48%) personas indican, de acuerdo con el gráfico # 3, que la principal razón para ingresar a laborar a la industria del *call center* es el salario competitivo. 17 (34%) indican que fue el primer lugar donde los contrataron; por otro lado 8, (16%) personas indicaron otras razones, entre ellas: oportunidad, flexibilidad de horarios, practicar inglés, facilidad de horario compatible con estudios, costeo de estudios, adquisición de experiencia, superación personal y gusto por las finanzas. Solamente 1 persona (2%) indica que se preparó para laborar en *call center*.

Gráfico No. 4

Ventajas y desventajas de la flexibilidad laboral

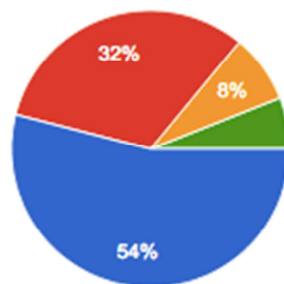


Fuente: datos recopilados a través de Google Forms, 2015

Del total de personas que indicaron los beneficios de laborar en un *call center*, un 80% (40) señalaron el salario competitivo, otros señalaban garantías adicionales como el seguro social con un 72% (36), asociación solidarista un 62% (31) y un 62% (31) incentivos adicionales. La minoría, 36% (18), indica como principal beneficio la flexibilidad laboral.

Gráfico No. 5

Causas de oferta y demanda de rotación de personal



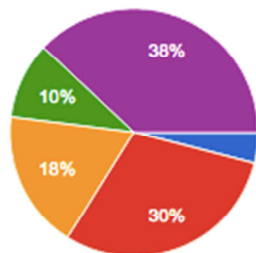
1	27	54%
2 a 3	16	32%
4 a 5	4	8%
Más de 5	3	6%

Fuente: datos recopilados a través de Google Forms, 2015

El gráfico # 5 muestra el porcentaje de encuestados que ha laborado solamente una vez en un *call center* con un 54% (27), un 32% (16) indica haber laborado en 2 o 3 *call centers*, 8% (4) de 4 a 5 *call centers* y 6% (3) en más de 5 *call centers*.

Gráfico No. 6

Causas de oferta y demanda de rotación de personal



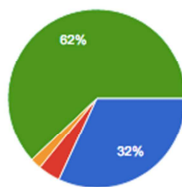
6 meses o menos	2	4%
De 6,5 meses a 1 año	15	30%
De 1,5 a 2 años	9	18%
De 2,5 a 3 años	5	10%
De 3,5 años a más	19	38%

Fuente: datos recopilados a través de Google Forms, 2015

El gráfico #6, indica el tiempo máximo laborado en un *call center*. Un 38% (19) indica haber durado más de 3,5 años, un 30% (15) de 6,5 meses a 1 año, 18% (9) de 1,5 a 2 años, 10% (5) de 2,5 a 3 años y una minoría del 4% (2) dice que ha trabajado menos de 6 meses.

Gráfico No. 7

Causas de oferta y demanda de rotación de personal.



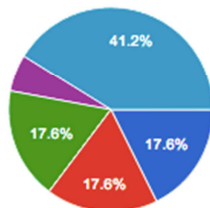
Renuncia	16	32%
Despido	2	4%
Temporada (Pase a la pregunta No. 9)	1	2%
Aún trabajo en un call center (Pase a la pregunta No. 9)	31	62%

Fuente: datos recopilados a través de Google Forms, 2015

Según el gráfico No. 7, el 62% (31) de las personas encuestadas aún laboran en un *call center*, mientras que el 32% (16) indican haberse retirado por renuncia. Una minoría de 4% (2) salió por despido y para un 2% (1) fue un trabajo de temporada.

Gráfico No. 8

Causas de oferta y demanda de rotación de personal

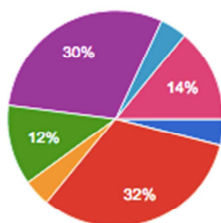


Horario	3	17.6%
Salario	3	17.6%
Cumplimiento de normas y reglas	0	0%
Estrés laboral	3	17.6%
Razones académicas	1	5.9%
Other	7	41.2%

Fuente: datos recopilados a través de Google Forms, 2015

En el gráfico No. 8 se muestran las causas de la salida de algunos trabajadores del último *call center* en que laboraron. Un 41% (7) da otras razones a las sugeridas en la encuesta, como por ejemplo: vivir en otro país, conseguir mejor empleo, reestructuración de personal, mejores garantías, no había mucho que hacer, nueva oferta (oportunidad) laboral. Una minoría menciona el horario (18%), el salario (un 18%), estrés laboral (18%) y razones académicas (6%) para haber renunciado.

Cuadro No. 9
Perfil idóneo de un técnico especializado

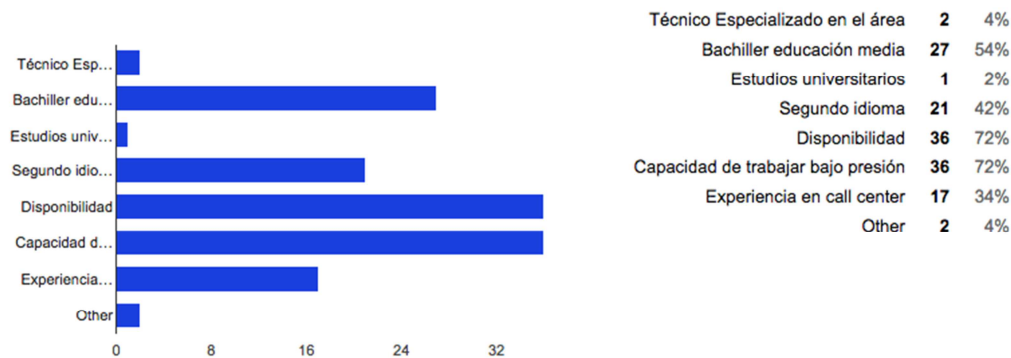


Bachiller educación media sin concluir	2	4%
Bachiller educación media concluido	16	32%
Técnico especializado sin concluir	2	4%
Técnico especializado concluido	6	12%
Bachiller universitario sin concluir	15	30%
Bachiller universitario concluido	2	4%
Other	7	14%

Fuente: datos recopilados a través de Google Forms, 2015

El gráfico No. 9 describe el perfil académico de los encuestados. Un 30% (15) indica no haber concluido el bachillerato universitario, un 32% (16) tiene el bachillerato en educación media concluido, un 14% (7) indican grados como primaria concluida, diversificada concluida (9no año), diplomado universitario, licenciatura y maestría. Un 12% (6) es un técnico especializado, un 4% (2) no ha concluido el bachillerato en educación media, un 4% (2) técnico especializado sin concluir y un 4% (2) bachillerato universitario concluido.

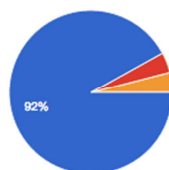
Gráfico No. 10
Perfil idóneo de un técnico especializado



Fuente: datos recopilados a través de Google Forms, 2015

En el gráfico No. 10 se puede observar que los principales requisitos para laborar en un *call center* son tener capacidad para trabajar bajo presión con un 72% (36) y disponibilidad con un 72% (36). Un 54% (27) indica haber tenido como requisito el bachillerato en educación media y un 42% (21) un segundo idioma. Un 34% (17) indica que la experiencia en *call center* es indispensable, 4% (2) técnico especializado en el área, 4% indica experiencia en servicio al cliente y un 2% (1) estudios universitarios.

Gráfico No. 11
Necesidad de tomar un curso especial para trabajar en *call center*



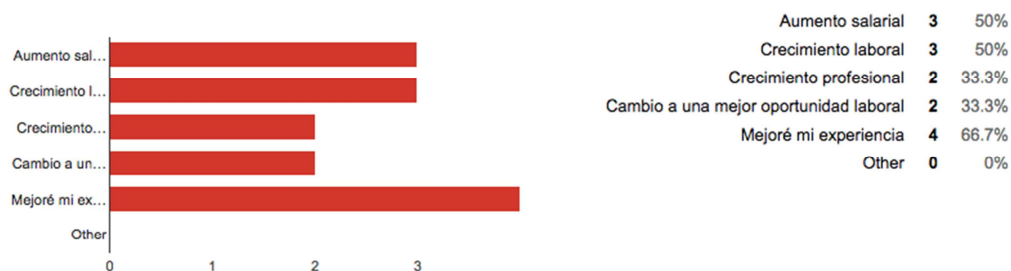
No (fin de la encuesta)	46	92%
Si (Detalle en "Other" por favor)	2	4%
Other	2	4%

Fuente: datos recopilados a través de Google Forms, 2015

Un 92% (46) de los encuestados indica no haber tenido la necesidad de tomar algún curso académico o taller de especialización técnica para el área de *call center*, un 4% responde de manera positiva y un 4% adicional comenta haber tenido la necesidad pero no haberlo realizado.

Gráfico No. 12

Beneficios de trabajar en un call center



Fuente: datos recopilados a través de Google Forms, 2015

La experiencia fue el beneficio principal para un 66% de los encuestados, un 50% dijo que el aumento salarial, para un 50% fue el crecimiento laboral, 33% tuvo un crecimiento profesional y para un 33% fue un cambio a una mejor oportunidad laboral.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Se puede concluir que la oferta laboral para la industria del call center es de personas jóvenes que posiblemente cursen su primer trabajo o uno de los primeros trabajos de su vida. De acuerdo con los datos recopilados, las edades comprendidas entre los 18 y 28 años de edad son las más usuales entre los empleados de estas industrias. Una pequeña parte de la población son adultos jóvenes que no necesariamente trabajan todavía en esta área.

Se comprueba que más del 50% de la población ha laborado al menos una vez en la industria. Al ser empleados muy jóvenes, su experiencia no está marcada por un largo trayecto, los períodos más largos laborados comprenden de 6.5 meses a 1 año. Sin embargo, es importante destacar que un alto porcentaje (38%) indica haber laborado por más de 3.5 años, lo cual les aporta mayor experiencia en la industria.

Es importante recalcar que esta población no tiene un perfil académico definido pues se pudo encontrar graduados de maestría trabajando en la industria así como personas que apenas culminaron sus estudios básicos de primaria y noveno año. Un alto porcentaje (32%) son jóvenes con un bachillerado en educación media y un porcentaje muy similar (30%) con estudios universitarios sin concluir.

Con base en lo anterior se determina que no existe un perfil idóneo de técnico especializado para trabajar en un *call center* pues un 92% de los encuestados

afirma no haber llevado ningún tipo de preparación especial para ingresar a laborar en la industria.

Sin embargo, se concluye que sí existe un perfil de trabajador de un *call center*, que cumple con las siguientes características:

- ✓ Hombre o mujer con edades entre los 18 y 28 años de edad.
- ✓ Buscan una primera experiencia laboral.
- ✓ Graduados recientemente de colegio o en proceso de iniciación universitaria.
- ✓ Los buenos ingresos son la motivación principal y el objetivo es el crecimiento laboral y profesional.

Los colaboradores de la industria de *call center* encuestados son las personas idóneas para señalar dentro de este análisis las ventajas y desventajas que ofrece la flexibilidad laboral. Dentro de las ventajas más fuertes se encontró que el salario competitivo además es una característica particular de la industria pues un 80% de los encuestados indicó tenerlo. Por otro lado, beneficios como seguro social, médico de empresa, incentivos adicionales y asociación solidarista son encasillados como ventajas que ofrece la industria, mientras que lo menos ventajoso es la flexibilidad de horarios y el teletrabajo.

Es importante afirmar que el salario competitivo es el factor más relevante para el ingreso a laborar en el sector, con casi la mitad de los encuestados (48%). Por otro lado, al ser gente joven la de mayor presencia en esta industria, un 34% indican haber ingresado debido a que fue el primer lugar donde se les contrató. Solo una persona del total de los encuestados indica haberse preparado para laborar en la industria del *call center*.

La demanda de personal en la industria de *call center* está definida por la disponibilidad y la capacidad de trabajar bajo presión de los oferentes. En algunos casos se les solicita el bachillerato en educación media y un segundo idioma. La experiencia en *call center* es importante para algunos empleadores, un 34% indica haber tenido ese requisito de entrada.

Dentro del análisis de rotación de personal se concluye que un alto porcentaje de los encuestados (62%) labora actualmente en la industria del *call center*, mientras que un porcentaje menor (32%) indica haber renunciado por razones como vivir en el extranjero, un mejor empleo, reestructuración de personal, mejores garantías, no había mucho que hacer, nueva oferta (oportunidad) laboral, mientras que una minoría mencionan como motivo de renuncia el horario, el salario, estrés laboral y razones académicas. Al no existir un perfil técnico especializado, la rotación de personal es una consecuencia relacionada directamente con las causas anteriormente citadas.

Quienes ya han pasado por esta industria y han tenido que renunciar afirman que laborar en este sector les ha traído amplias ganancias o beneficios, entre ellos la experiencia, el aumento de ingresos o un mejor salario y crecimiento laboral y profesional.

Recomendaciones

La principal y la más importante es considerar dentro del proceso de selección de personal, un perfil básico de un trabajador (a) de *call center* con las siguientes características:

- ✓ Hombre o mujer con edades entre los 18 y 28 años de edad.
- ✓ En busca de una primera experiencia laboral, recientemente graduados de colegio, en proceso de iniciación universitaria o ya avanzado.
- ✓ Su deseo de motivación son buenos ingresos y su objetivo es el crecimiento laboral y profesional.

Es importante velar por el mantenimiento de salarios competitivos como ventaja principal a la hora de ingresar a laborar en la industria del *call center*. A su vez hay que motivar con beneficios adicionales como los incentivos, creando o perfeccionando planes con objetivos y metas periódicas que premien los esfuerzos de los empleados.

La flexibilidad de horarios como parte de los beneficios que se puedan ofrecer a los colaboradores debe valorarse, para transformar una desventaja actual en una ventaja que fortalezca la demanda de personal en la industria y mitigue el efecto en la rotación de personal por este requisito.

Si uno de los principales requisitos para los empleados de *call center* es la capacidad de trabajar bajo presión, se deben establecer formas de medición psicológica para demostrar que la persona contratada es capaz de laborar en la industria, principalmente para aquellas personas de nuevo ingreso.

Los empleadores de esta industria deben considerar las ferias vocacionales como parte de sus procesos de reclutamiento, pues si el perfil de un empleado es la gente joven recién graduada de colegio se puede considerar un proceso de admisión en la industria con talleres y capacitaciones relacionadas con el servicio al cliente y el manejo de la presión laboral.

Referencias Bibliográficas

- ✓ Acosta, A.; Umaña, A.; Alexander, D.; Gómez, S. y Saraí, P. (2012) *Oral proficiency level required by the Main Call Centers in El Salvador, 2011-2012*. Tesis Licenciatura, Universidad de El Salvador. Recuperado de: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/2321>
- ✓ Arias, J.P. (2013). *Costa Rica es el tercer país más competitivo de Latinoamérica, según ADEN*. La Nación. Recuperado de: http://www.nacion.com/economia/indicadores/Costa-Rica-competitivo-Latinoamerica-ADEN_0_1385061636.html
- ✓ Biblioteca Universidad de Alcalá (2015). *Tipos de Fuentes de Información*. Recuperado de: http://www2.uah.es/bibliotecaformacion/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/tipos_de_fuentes_de_informacin.html
- ✓ Baena, E. (2010). 1. *El mercado de trabajo [aprendeconomía]*. Recuperado de: <https://aprendeconomia.wordpress.com/2010/02/16/1-el-mercado-de-trabajo/>
- ✓ Barrantes, C. A. (2015). *Mitad de empresas están hambrientas de técnicos*. La Nación. Recuperado de: http://www.nacion.com/nacional/educacion/Mitad-empresas-hambrientas-tecnicos_0_1481251874.html
- ✓ Cantoni, N. (2009). *Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa*. [Revista Argentina de Humanidades y Ciencias Sociales, Volumen 7, No. 2]. Parr. 13. Recuperado de: http://www.sai.com.ar/metodologia/rahycs/rahycs_v7_n2_06.htm

- ✓ Díaz, J. (2013) *¿Qué es la cultura organizacional de una empresa?* [Blog *Emprendices Comunidad de emprendedores*]. Recuperado de: <http://www.emprendices.co/que-es-la-cultura-organizacional-de-una-empresa/>
- ✓ Elastix Tech (2015) *Operación de Call Center*. Recuperado de: <http://elastixtech.com/fundamentos-de-telefonía/operacion-de-un-call-center/>
- ✓ Encuesta Tick (2015). *¿Qué es una encuesta?* Recuperado de: <http://www.portaldeencuestas.com/que-es-una-encuesta.php>
- ✓ Euroresidentes (2015). "El Técnico Especialista" [Perfiles de ejecutivos, directivos y gente de empresa] Recuperado de: http://www.euroresidentes.com/empresa_empresas/perfiles/tecnico_especialista.htm
- ✓ Explorable (2015). *Establecimiento de causa y efecto* [El blog de Explorable]. Párr. 5. Recuperado de: <https://explorable.com/es/causa-y-efecto>
- ✓ Explorable, (2015). *Población de la investigación*. [El blog de Explorable]. Parr. 1. Recuperado de: <https://explorable.com/es/poblacion-de-la-investigacion>
- ✓ Hernández, R.; Fernández, C. y Batista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5 Ed.). México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana.
- ✓ Instituto Cervantes. Centro Virtual Cervantes. (2015) *Diccionario de términos clave de ELE*. Recuperado de:

http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/metodologiacuantitativa.htm

- ✓ López, P. J. (2012) *Aclarando conceptos: Productividad, competitividad...* [Blog personal, Rizomática]. Recuperado de: <http://www.rizomatica.net/aclarando-conceptos-productividad-competitividad/>
- ✓ Pérez, M. (2015). *Rotación de personal. Recursos humanos [Monografías]*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos78/rotacion-personal-recursos-humanos/rotacion-personal-recursos-humanos.shtml>
- ✓ Significados (2015). *Significado de Metodología* [Significados]. Recuperado de: <http://www.significados.com/metodologia/>
- ✓ Universidad Nacional de la Plata (2015). [Boletín informativo de PostgradoUNLP]. Recuperado de: http://www.unlp.edu.ar/articulo/2011/5/16/_que_diferencia_hay_entre_especializacion_maestria_y_doctorado_
- ✓ Valencia, M. E. (2005). *Las competencias laborales: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones?* (Spanish). *Estudios Gerenciales*, (96), p. 31-55.
- ✓ Woodbrinde, J. (2015). *La competitividad es la clave*. *La Nación*. Recuperado: http://www.nacion.com/opinion/foros/competitividad-clave_0_1480651924.html

- ✓ Workmeter (2013). *¿Qué es la flexibilidad laboral?* [El blog de WorkMeter]. Recuperado de: <http://es.workmeter.com/blog/bid/276948/Qué-es-la-flexibilidad-laboral>

Anexos

Anexo 1

Encuesta física

La presente encuesta forma parte del Seminario de graduación para optar por el grado de Licenciatura de Administración de Mercadeo, en la ULACIT.

Toda la información que usted brinde es de carácter confidencial.

Muchas gracias por su aporte y colaboración.

1. Sexo: F () M ()

2. Edad:

() 18 a 23 años

() 39 a 43 años

() 24 a 28 años

() 44 a 48 años

() 29 a 33 años

() 49 años o más

() 34 a 38 años

3. Último grado académico obtenido

() Bachillerato educación media sin concluir

() Técnico especializado concluido

() Bachillerato universitario sin concluir

() Bachillerato educación media concluido

() Bachillerato universitario concluido

() Otro _____

() Técnico especializado sin concluir

4. ¿En cuántos *call center* ha laborado?

() 1

() 4 a 5

() 2 a 3

() Más de 5

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Técnico Especializado en el área | <input type="checkbox"/> Capacidad de trabajar bajo presión |
| <input type="checkbox"/> Bachiller educación media | <input type="checkbox"/> Experiencia en <i>call center</i> |
| <input type="checkbox"/> Estudios universitarios | <input type="checkbox"/> _____ Otro |
| <input type="checkbox"/> Segundo idioma | _____ |
| <input type="checkbox"/> Disponibilidad | |

10. ¿Cuál de estos beneficios recibió en el último *call center* donde laboró o labora actualmente? (puede marcar más de una opción)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Salario competitivo | <input type="checkbox"/> Médico de empresa |
| <input type="checkbox"/> Flexibilidad de horarios | <input type="checkbox"/> Asociación solidarista |
| <input type="checkbox"/> Teletrabajo | <input type="checkbox"/> Incentivos adicionales |
| <input type="checkbox"/> Seguro Social | <input type="checkbox"/> otro _____ |

11. ¿Alguna vez ha tenido la necesidad de tomar algún curso académico o taller de especialización técnica adicional, ligado al área del *call center*?

no (fin de la encuesta)

sí

Descríbalo por favor _____

12. ¿Qué beneficios extras le ha traído esto? (puede marcar más de una opción)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Aumento salarial | <input type="checkbox"/> Cambio a una mejor oportunidad |
| <input type="checkbox"/> Crecimiento laboral | laboral |
| <input type="checkbox"/> Crecimiento profesional | <input type="checkbox"/> Incremento en experiencia |
| | <input type="checkbox"/> Otro _____ |

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 2.

Encuesta en línea



Call Center

La presente encuesta forma parte del Seminario de Graduación para optar por el grado de Licenciatura de Administración de Mercadeo, en la ULACIT.

Toda información que usted brinde es de carácter confidencial.

Muchas gracias por su aporte y colaboración.

* Required

1. Sexo *

- Femenino
 Masculino

2. Edad *

- 18 a 23 años
 24 a 28 años
 29 a 33 años
 34 a 38 años
 39 a 43 años
 44 a 48 años
 49 años o más

3. Último Grado Académico obtenido *

- Bachiller educación media sin concluir
- Bachiller educación media concluido
- Técnico especializado sin concluir
- Técnico especializado concluido
- Bachiller universitario sin concluir
- Bachiller universitario concluido
- Other:

4. ¿En cuántos call center ha laborado?

- 1
- 2 a 3
- 4 a 5
- Más de 5

5. ¿Cuánto ha sido el tiempo máximo que usted ha laborado en un call center? *

- 6 meses o menos
- De 6,5 meses a 1 año
- De 1,5 a 2 años
- De 2,5 a 3 años
- De 3,5 años a más

6. ¿Cuál fue la razón principal para que ingresara a laborar a la industria del call center? *

- Me prepare para ello
- Fue el primer lugar donde me contrataron
- Salario competitivo
- Teletrabajo
- Seguro Social
- Médico de empresa
- Asociación solidarista
- Incentivos adicionales
- Other:

7. ¿Cuál fue el motivo de salida del último call center en el que laboró? *

- Renuncia
- Despido
- Temporada (Pase a la pregunta No. 9)
- Aún trabajo en un call center (Pase a la pregunta No. 9)

8. ¿Cuál fue la causa de esa salida?

- Horario
- Salario
- Cumplimiento de normas y reglas
- Estrés laboral
- Razones académicas
- Other:

9. ¿Cuáles fueron los requisitos de entrada al último call center donde laboró o labora actualmente? (puede marcar más de una opción) *

- Técnico Especializado en el área
- Bachiller educación media
- Estudios universitarios
- Segundo idioma
- Disponibilidad
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Experiencia en call center
- Other:

10. ¿Cuál de estos beneficios recibí en el último call center donde laboré o labora actualmente? (puede marcar más de una opción)

- Salario competitivo
- Flexibilidad de horarios
- Teletrabajo
- Seguro Social
- Médico de empresa
- Asociación solidarista
- Incentivos adicionales
- Other:

11. ¿Alguna vez ha tenido la necesidad de tomar algún curso académico o taller de especialización técnica adicional, ligado al área del call center? *

- No (fin de la encuesta)
- Si (Detalle en "Other" por favor)
- Other:


12. ¿Qué beneficios extras le ha traído esto?

- Aumento salarial
- Crecimiento laboral
- Crecimiento profesional
- Cambio a una mejor oportunidad laboral
- Mejoré mi experiencia
- Other:

Submit

Never submit passwords through Google Forms.

100%: You made it.

Powered by
 Google Forms

This content is neither created nor endorsed by Google.
[Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Additional Terms](#)

Anexo 3

Link video seminario

Enlace de descarga
<http://we.tl/u5SJoJ00re>

Anexo 4 Carta Filóloga

A quien interese

Sirva la presente como certificación de que la suscrita, filóloga graduada en la Universidad de Costa Rica, revisó y corrigió el contenido, la sintaxis y la ortografía del documento titulado *Definición de un perfil técnico especializado para abastecer los requisitos que demanda la industria del call center en relación con la competitividad laboral* de la estudiante Jéssica Román Quirós, para optar por el grado de Licenciada de Administración de Mercadeo en la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología.

Dada a los siete días del mes de agosto del 2015.



Maricruz Fernández Pérez

Cédula 3-295-874